

## KÖNYVTÁRI MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS – A MINŐSÉGSZEMLELET ALKALMAZÁSA A DOKUMENTUMLEÍRÁSBAN

BODA GÁBORNÉ KÖNTÖS NELLI

ELTE BTK KITI, egyetemi adjunktus

### ABSZTRAKT

A hazai és nemzetközi könyvtárügy egyik központi és aktuális kérdése a hagyományos és az elektronikus dokumentumvagyon teljes körű, magas színvonalú bibliográfiai feltárásának, valamint a hagyományos katalógusok retrospektív konverziójának, nemzetközi és országos érvényű szabványokon, szabályzatokon alapuló megvalósítása. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a hazai könyvtárak eltérő mértékben tudják, illetve képesek magas színvonalon teljesíteni a feltárással vonatkozó szakmai előírásokat és általános követelményeket. Az ingadozó minőség és egyenetlenség egyszerre több vonatkozása is tapasztalható. A legjellemzőbb problémák a leírt egységről felvett adatelemek és feltüntetésük formai szabályainak részleges betartása, az átírás, a rövidítés, a kihagyás jelölésekor jelentkező bizonytalanságok, a figyelmetlenségből adódó betűtévesztések, elírások, továbbá hasonlóan súlyos következményekkel járhatnak a besorolási adatok, a hozzáférési pontok egységesítésében megmutatkozó következetlenségek is. A formai feltárási szabályainak változása és azok gyakorlati bevezetése, a hazai és nemzetközi bibliográfiai együttműködésekben való részvétel megkerülhetetlenné teszi a tevékenységhez kapcsolódó folyamatok tudatos tervezését, működtetését és ellenőrzését, a folyamatmenedzsment teljes eszköztárának – az intézményi stratégiához illeszkedő – alkalmazását. Előrelátó tervező munka, irányítás és felügyelet nélkül a tevékenységet felépítő folyamatok és kapcsolataik rendszere nem teszi lehetővé a könyvtár által megfogalmazott minőségpolitika és minőségcélok megvalósítását. A feltárási minőségének értékelésekor a bibliográfiai előírásokra és technikai kérdésekre adott válaszaink végső soron a könyvtár szolgáltatásainak és magának a könyvtárnak a megítélését alapozzák meg.

### *Minőségirányítás a könyvtárban*

A minőségirányítási rendszerek mindegyikének szerves része a folyamatok szabályozása. A minőség folyamatszempléletű megközelítésének alapelve, hogy a szervezet működésének a hatékonysága és sikere az intézményen belüli folyamatok eredményeként alakul ki, ezért a működés szabályozása és tökéletesítése érdekében a folyamatokat megfelelően kell kialakítani és fejleszteni.<sup>1</sup> A dokumentumok formai feltárásával foglalkozó szakemberek számára mindebből a legfontosabb kérdés az, hogy a minőségmenedzsment rendkívül szerteágazó eszközrendszere, és ezen belül a folyamatmenedzsment hogyan alkalmazható a formai feltárási folyamatainak fejlesztésére? Melyek azok a módszerek és megoldások, amelyek segíthetnek a bibliográfiai, besorolási és példányrekordok, valamint a belőlük épülő katalógusok és bibliográfiai szolgáltatások minőségének javításában?

*Célkeresztben a formai feltárás*

A könyvtári folyamatok rendszerében központi szerepet tölt be a dokumentumok feltárása. Szoros összefüggésben áll a könyvtár valamennyi munkafolyamatával és szolgáltatásával, az állomány gyarapításától kezdve a hagyományos és elektronikus tájékoztatási formákig.<sup>2</sup> Rendkívül összetett és szerteágazó folyamatstruktúráról van szó, szisztematikusan egymásra épülő rész-munkafolyamatok együtteséről. Ebből a szoros kapcsolatrendszerből adódóan a feltárás folyamataiban fellépő hibák közvetlen hatással vannak a rendszer minden elemére, így a feltárás hatékonyságának kulcsszerepe van a szolgáltatások színvonalának megtartásában és fejlesztésében egyaránt.<sup>3</sup>

A leírások elkészítésének szabályait nemzetközi és országos érvényű szabványok és szabályzatok rögzítik, melyek a leírások adatszerkezetének, adattartalmának egységességét, nyelvtől és írásrendszertől való függetlenségét hivatottak megteremteni. A szabványok és szabályzatok ellenére a könyvtárak katalógusaiban – a hagyományos és az online katalógusokban egyaránt – még mindig jelentős a nem megfelelő színvonalú leírások száma. És erről a számról, a bibliográfiailag kifogásolható rekordok számáról csak becsléseink lehetnek. Az olvasói visszajelzések és az ad hoc jellegű ellenőrzések alapján ezeknek minden bizonnyal csak egy része kerül napvilágra.<sup>4</sup>

*Azonos dokumentumok – eltérő megoldások*

Az azonos leírási egységről készített rekordok szerkezetében és adattartalmában jelentős különbségek mutatkoznak. A rekordok összehasonlításakor tapasztalható egyenetlenségek és pontatlanságok néhány jellegzetes vonását egy szabadon választott, egy egységből álló, könyv típusú dokumentum monografikus szintű bibliográfiai rekordján keresztül mutatom be. Az 1. ábrán hét – különböző könyvtárak által készített – bibliográfiai leírás fontosabb MARC mezői és indikátorai szerepelnek. A rekordok összehasonlításakor számtalan tartalmi és formai eltérés tapasztalható, melyek közül csupán a legszembetűnőbbeket emeltem ki félkövér betűtípussal.

A vizsgálatba bevont hét bibliográfiai tétel hívójelei közül minden bizonnyal az egyik legváltozatosabb képet felvonultató MARC-hívójel a 245-ös, mely a dokumentum cím és szerzőségi közléseit tartalmazza, a kiadványon szereplő változatban. A nevek teljességének és a szerzőségi funkciók feltüntetetésének, valamint a központosítás eltérő alkalmazásának eredményeként négy különböző megoldás látható, melyek közül – a dokumentum kézbe vételét követően megállapítható, hogy – az 1-es számú rekord megoldása közelíti meg leginkább a helyes formát (2. ábra).

KÖNYVTÁRI MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS – A MINŐSÉGSZEMLÉLET ALKALMAZÁSA  
A DOKUMENTUMLEÍRÁSBAN

MARC hívójelek	1. és 2. ind.	1. rekord	1. 2.	2. rekord	1. 2.	3. rekord	1. 2.	4. rekord	1. 2.	5. rekord	1. 2.	6. rekord	1. 2.	7. rekord
020	#	\$a963-9123-71-4 (kötött) ; \$c2980,- Ft	#	\$a963 9123 71 4 (kötött)	#	\$a963-9123-71-4 (kötött) ; \$c2980,- Ft	#	\$a963-9123-71-4 (kötött) ; \$c2980,- Ft	#	\$a963-9123-71-4	#	\$a963 9123 71 4 ; \$c2980,- Ft	#	\$a963-9123-71-4
022	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
041	—	\$ahun	0	\$ahun	0	\$ahunhun	—	—	—	\$ahun	—	—	0 #	\$ahun
044	—	—	#	\$ahu	—	—	#	\$ahu	#	\$ahu	—	—	—	—
245	0 0	\$aÁltalános mikrobiológia / \$cBíró [et al.] ; szerk. Pest Miklós	0 0	\$aÁltalános mikrobiológia / \$cBíró [et al.] ; szerk. Pest Miklós	0 0	\$aÁltalános mikrobiológia / \$cBíró [et al.] ; szerk. Pest Miklós	0 0	\$aÁltalános mikrobiológia / \$cBíró [et al.] ; szerk. Pest Miklós	0 0	\$aÁltalános mikrobiológia / \$cBíró [et al.] ; szerk. Pest Miklós	0 0	\$aÁltalános mikrobiológia / \$cBíró [et al.] ; szerk. Pest Miklós	0 0	\$aÁltalános mikrobiológia / \$cBíró [et al.] ; szerk. Pest Miklós
260	#	\$aBudapest ; \$aPécs ; \$bDialóg Campus, \$c2001	#	\$aBudapest ; \$aPécs ; \$bDialóg Campus, \$c2001	#	\$aBudapest ; \$aPécs ; \$bDialóg Campus, \$c2001	#	\$aBudapest ; \$aPécs ; \$bDialóg Campus, \$c2001	#	\$aBudapest ; \$aPécs ; \$bDialóg Campus, \$c2001	#	\$aBudapest ; \$aPécs ; \$bDialóg Campus, \$c2001	#	\$aBudapest ; \$aPécs ; \$bDialóg Campus, \$c2001
300	#	\$a308 p. : bill. ; \$c25 cm	#	\$a308 p. : bill. ; \$c25 cm	#	\$a308 p. : bill. ; \$c25 cm	#	\$a308 p. : bill. ; \$c24 cm	#	\$a308 p. : bill. ; \$c24 cm	#	\$a308, [3] p. : \$bill. ; \$c24 cm	#	\$a308 p. : \$b ill. ; \$c 25 cm
490	1 #	\$a(Dialóg Campus tankönyvek, \$x1418-1304)	1 #	\$aNatura delectans \$x1418-1304	1 #	\$aDialóg Campus tankönyvek, \$x1418-1274	1 #	\$aDialóg Campus tankönyvek, \$x1418-1274	1 #	\$aNatura delectans	1 #	\$a(Dialóg Campus tankönyvek, \$x1418-1274)	1 #	\$aDialóg Campus tankönyvek \$x1418-1274
490	1 #	\$a(Natura delectans, \$x1418-1304)	1 #	\$aDialóg Campus tankönyvek \$x1418-1274	1 #	\$aNatura delectans \$x1418-1304	1 #	\$a(Natura delectans, \$x1418-1304)	1 #	\$aDialóg Campus tankönyvek	1 #	\$a(Natura delectans, \$x1418-1304)	1 #	\$aNatura delectans \$x1418-1304
700	1 #	\$aBíró Sándor \$d(1943-, \$c (pszicháter) \$4közrem.	—	—	—	—	—	\$aBíró Sándor \$d(1943-, \$c (1943-)	1 #	\$aBíró Sándor	1 #	\$aPesti Miklós	1 #	\$aBíró Sándor \$d 1943-
700	1 #	\$aPesti Miklós \$4szerk.	—	—	—	—	—	\$aPesti Miklós	1 #	\$aPesti Miklós	1 #	\$aBíró Sándor	1 #	\$aPesti Miklós

1. ábra: Azonos bibliográfiai egyvegtől készített rekordok eltervéci

245	
1.	00 \$aÁltalános mikrobiológia / \$cBíró [et al.] ; szerk. Pesti Miklós
2.	00 \$aÁltalános mikrobiológia / \$cBíró Sándor, Hornok László [et al.] ; szerk. Pesti Miklós
3.	00 \$aÁltalános mikrobiológia / \$cBíró [et al.] ; szerk. Pesti Miklós.
4.	00 \$aÁltalános mikrobiológia : \$b[tankönyv] / \$cBíró et al. ; szerk. Pesti Miklós
5.	00 \$aÁltalános mikrobiológia / \$cBíró [et al.] ; szerk. Pesti Miklós
6.	00 \$aÁltalános mikrobiológia / \$cBíró [et al.] ; szerk. Pesti Miklós
7.	00 \$aÁltalános mikrobiológia \$cBíró [Sándor] et al. ; szerk. Pesti Miklós

2. ábra: A szerző nevének eltérő írásmódja a 245-ös MARC hívójelben

A 700-as MARC-hívójelet látva visszaköszönnek a 245-ös hívójelnél említett problémák. Az egymással szoros összefüggésben álló hívójelek, mint például a 100-as, 245-ös és 700-as hívójelek csoportot alkotnak, melyek bármely tagjának hibás szerkesztése kihat a csoport többi elemére is, egyértelműen megnehezítve a visszakeresés pontosságát. Figyeljük meg továbbá az első szerző nevének írásmódját a 245-ös és a 700-as hívójeleknél! A 4. és a 7. rekordban Bíró helyett Bíró olvasható. Kézbe véve a kötetet kiderül, hogy annak borítóján és címlapján egyaránt a Bíró alak szerepel (3. ábra).

700		700
1.	1 _ \$aBíró Sándor \$d(1943-) \$c (pszichiáter) \$4közrem.	1 _ \$aPesti Miklós \$4szerk.
2.	_ _ Nem vette fel	_ _ Nem vette fel
3.	_ _ Nem vette fel	_ _ Nem vette fel
4.	1 _ \$aBíró Sándor \$d(1943-)	1 _ \$aPesti Miklós
5.	1 _ \$aBíró Sándor	1 _ \$aPesti Miklós
6.	1 _ \$aPesti Miklós	1 _ \$aBíró Sándor
7.	1 _ \$a Bíró Sándor \$d 1943-	1 _ \$a Pesti Miklós

3. ábra: A szerző nevének eltérő írásmódja a 700-as MARC hívójelben

Természetesen elképzelhető, hogy az 1. ábrán bemutatott rekordok hibáinak és eltéréseinek a súlya nem mindig esik azonos megítélés alá, az online katalógusokban történő keresések eredményességét nem egyformán befolyásolják. Az viszont kimondható, hogy a katalógusokban tapasztalt hibaarány csökkentése a jelenleginél még több odafigyelést, precizitást igényel, valamint a feltárás irányelveinek és módszereinek átvizsgálását, a katalógizálás folyamatának felmérését, elemzését és professzionális dokumentálását. A hibák megelőzéséhez, valamint az egységes rekordszerkesztési elvek gyakorlati megvalósításához nagymértékben járulhatnak hozzá az integrált könyvtárgépesítési rendszerekbe

beépített automatikus ellenőrző funkciók. Az adatbevitelt felügyelő szoftveres megoldások sikerének kulcsa pedig az átgondolt és minden munkatárs számára világos rekord-szerkesztési politika.

A hibák terjedésével kapcsolatban egy 2004-es külföldi felmérés eredményére hívnám fel a figyelmet. A felmérés a könyvtárak közötti adatcserével terjedő, a bibliográfiai és besorolási rekordokban előforduló tipográfiai hibák (betűtévesztések, elgépelések) sajátosságait és a lehetséges megoldásokat kutatja. A szerzők száz jellegzetes tipográfiai hibát vizsgáltak az OCLC WorldCat adatbázis 500 rekordjában. Kutatásuk során öt véletlenszerűen kiválasztott könyvtár katalógusát tanulmányozták annak érdekében, hogy megállapítsák, milyen arányban javították ki a könyvtárak a WorldCat adatbázisából a saját katalógusukba letöltött 500 rekord hibáit. Az eredmény lesújtó. A tanulmány szerint a hibák mindössze 35,8%-át korrigálták (179 tétel) az átemelés során, a fennmaradó 321 rekordon nem történt változtatás.<sup>5</sup>

#### *Gyakran előforduló rekordszerkesztési hibák*

Ha célzottan vizsgáljuk a katalógusokat és rekordokat, azt láthatjuk, hogy a hazai könyvtárak különböző mértékben tudják, illetve képesek kiegyensúlyozott színvonalon teljesíteni a feltárására vonatkozó szakmai előírásokat és általános követelményeket. Az ingadozó minőségnek és egyenetlenségnek egyszerre több vonatkozása is tapasztalható. A korábban említetteken kívül a legjellemzőbb problémák:

- a leírt bibliográfiai egységről felvett adatelemek és feltüntetésük formai szabályainak részleges betartása;
- az átírás, a rövidítés, a kihagyás, a nem főforrásból származó adatok jelölésekor jelentkező bizonytalanságok;
- súlyos következményei lehetnek a besorolási adatok, a hozzáférési pontok egységesítésében megmutatkozó eltéréseknek;
- a figyelmetlenségből adódó betűtévesztéseknek és elírásoknak egyaránt,<sup>6</sup> mint ahogy az a 4. ábrán, a megjelenés helyének írásmódjában látható.

**Megjelenés:** Budaest : Nemzeti Tankönyvkiadó, 1999

**Megjelenés:** [Budpest] : Budapest Városvédő Egyes., 2009

**Megjelenés:** Budaoest : Intercom, 2015

**Megjelenés:** Budaőest : Állatorvostud. Főisk., 1978

**Megjelenés:** Budspesht : Pataky Galéria, 2000

**Megjelenés:** Bidapest : Nemzedékek Tudása Tankvk., 2014

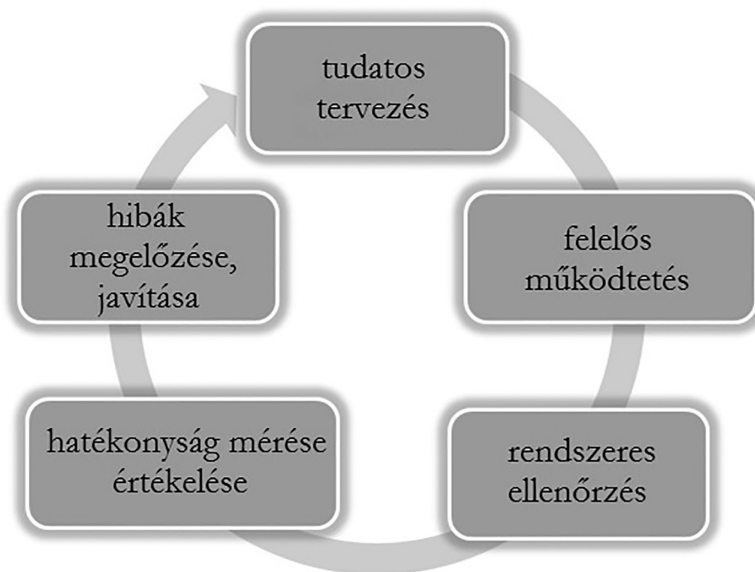
*4. ábra: Betűtévesztések a megjelenés helyének írásmódjában*

A szabványok, illetve szabályzatok előírásaitól való eltérések és egyéni megoldások leginkább azoknál a bibliográfiai „vállalkozásoknál” érhetők tetten, ahol több könyvtár bibliográfiai és besorolási rekordjai egy közös keresőfelületen kérdezhetőek le és kerülnek megjelenítésre.

*Javítás? Folyamatszabályozás!*

A hibák csökkentésének egyik lehetséges eszköze a feltárás folyamatainak részletes szabályozása. A rekordok és általuk a katalógusok minőségének javításához, sok egyéb tényező mellett a rekordokat létrehozó munkafolyamatokat is megfelelő módon kell kialakítani és szabályozni.<sup>7</sup> A hazai és nemzetközi bibliográfiai együttműködésekben való részvétel megkerülhetlenné teszi a tevékenységhez kapcsolódó folyamatok és részfolyamatok:

- tudatos tervezését,
- felelős működtetését,
- rendszeres ellenőrzését,
- hatékonyságának mérését és értékelését, továbbá
- a hibák megelőzését és szisztematikus javítását (5. ábra).



5. ábra: A folyamatos fejlesztés lépései

Gyakorlatilag a folyamatmenedzsment teljes eszköztárának mozgósításáról van szó. A folyamatorientált megközelítés a rekordokat létrehozó tevékenységeket a könyvtár osztályain, sőt esetenként más szervezeteken is átnyúló, horizontális folyamatnak fogja fel.<sup>8</sup> A rekordszerkesztés értéktéremtő tevékenység-halmazát a résztvevők között felosztott, mégis egységes folyamatrendszerként kezeli. A minőségmenedzsment rendszerek részeként, a szervezeti önértékelés és a folyamatmenedzsment együttes alkalmazása jelentős



mértékben képes támogatni a könyvtári dokumentumok formai feltárása során keletkező hibák megelőzését, utólagos felülvizsgálatát és javítását egyaránt. A rutinszerű munkavégzéssel ellentétben a folyamatközpontú működés rendszerbe foglalja, tudatossá, átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, így lehetővé válik a hibák korai felismerése, kiküszöbölése, a kompetenciahatárok pontos meghúzése, és az esetleges felelősségek megállapítása is.<sup>9</sup>

A feltárás minőségének értékelésekor a bibliográfiai előírásokra és technikai kérdésekre adott válaszaink végső soron a könyvtár szolgáltatásainak, sőt magának a könyvtárnak a megítélését alapozzák meg. A létrejövő rekordok, valamint a belőlük épülő katalógusok, katalógus rendszerek a könyvtári szolgáltatások minőségének sarokkövei. Megbízhatóságuk, pontosságuk, a feltárt ismérvek hibátlansága olyan alapkövetelmény, ami könyvtártípusától és nagyságtól függetlenül minden gyűjteményre egyaránt érvényes kell hogy legyen.<sup>10</sup>

#### *A feltárás dokumentációs környezete*

A minőségirányítási szabványok alapján a dokumentálás magába foglalja a folyamatok azonosítását, a közöttük lévő kapcsolatok meghatározását, a folyamatok leírását, valamint a folyamatok hatékonyságának ellenőrzését, a dokumentált állapot és a gyakorlati megvalósítás összehasonlításával.<sup>11, 12</sup> A rekordok minőségét, megfelelőségét befolyásoló tényezők közül kiemelt szerepet játszanak a feltárás folyamatát szabályozó dokumentumok. A feltárás részletes dokumentálásának célja a folyamat megvalósítási módjának és feltételeinek megtervezése, a rekordokkal szemben támasztott követelmények pontos rögzítése, azaz a felhasználók és a szakma elvárásait egyaránt szem előtt tartó, egységes szabályozás létrehozása. Éppen ezért a könyvtárak minőségügyi dokumentációs rendszerének szerves részét kell hogy képezzék a feltáráshoz kapcsolódó dokumentumok. Különösen fontos kérdés, hogy a könyvtár hogyan hangolja össze a meglévő szabályozási rendszerét (pl. SzMSz, törvényi megfelelés dokumentumai stb.) a minősbiztosítási rendszer elemeivel, hogyan tudja elkerülni a párhuzamos és esetleg egymásnak ellentmondó szabályrendszerek építését.

#### *Összegzés*

Mindezek figyelembevételével megállapítható, hogy színvonalas feltáró tevékenység nem képzelhető el írásbeli szabályozás nélkül. A hallgatólágos, esetenként szóbeli meg egyezésen alapuló gyakorlat, a rendszer stabilitását és egységes irányelvek szerinti működését veszélyezteti. A bibliográfiai rekordok minőségének javítása érdekében meg kell vizsgálni a nemzetközi és országos szintű előírásoktól eltérő egyéni gyakorlat létjogosultságát, felül kell vizsgálni a hiányos vagy félreérthető előírásokat, továbbá kiemelten fontos lenne az országos szabályozás aktualizálása és harmonizációja a külső, a nemzetközi szabályozókkal. A bibliográfiai és a minőségirányítási szempontokat egyaránt figyelembe véve a feltáráshoz vonatkozó szabványok és szabályzatok léte, ismerete a szakmai minimum követelményekhez tartozik; a bennük foglalt előírások betartása (és betartása) pedig alapelvárás.

## Irodalom

- <sup>1</sup> VIDRA SZABÓ Ferenc: Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer: a könyvtári önértékelés szakmai szempontjai. Budapest, Könyvtári Intézet, 2010. 70 p.
- <sup>2</sup> PAISTE, M. Starr: Defining and achieving quality in cataloging in academic libraries: a literature review. = *Library Collections, Acquisitions, & Technical Services*, Vol. 27. No. 3. 2003. 327–338. p.
- <sup>3</sup> HILL, Janet Swan: Is It Worth It? Management Issues Related to Database Quality. = *Cataloging & Classification Quarterly*, Vol. 46. No. 1. 2008. 5–26. p.
- <sup>4</sup> BADE, David: The Perfect Bibliographic Record: Platonic Ideal, Rhetorical Strategy or Nonsense? = *Cataloging & Classification Quarterly*, Vol. 46. No. 1. 2008. 109–133. p.
- <sup>5</sup> BEALL, Jeffrey – KAFADAR, Karen: The Effectiveness of Copy Cataloging at Eliminating Typographical Errors in Shared Bibliographic Records. = *Library Resources & Technical Services*, Vol. 48. No. 2. 2004. 92–101. p.
- <sup>6</sup> BALLARD, Terry: Systematic Identification of Typographical Errors in Library Catalogs. = *Cataloging & Classification Quarterly*, Vol. 46. No. 1. 2008. 27–33. p.
- <sup>7</sup> WILSON, Frankie: What is the meta-quality of your library? = *SCONUL Focus*, Iss. 38. Summer/Autumn 2006. 85–89. p.
- <sup>8</sup> DRAGON, Patricia – SHEETS BARRICELLA, Lisa: Assessment of technical services workflow in an academic library: a time-and-path study. = *Technical Services Quarterly*, Vol. 23. Iss. 4. 2006. 1–16. p.
- <sup>9</sup> DANSKIN, Alan: What difference does it make?: measuring the quality of cataloguing and the catalogue. = *Catalogue & Index*, No. 154. Autumn 2006. 9–12. p.
- <sup>10</sup> BADE, David: Colorless green ideals in the language of bibliographic description: making sense and nonsense in libraries. = *Language & Communication*, Vol. 27. No. 1. 2007. 54–80. p.
- <sup>11</sup> MSZ EN ISO 9000:2005 Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár. 57 p.
- <sup>12</sup> MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények. 127 p.

**Boda Gáborné Köntös Nelli** 2006 óta az ELTE BTK Könyvtár- és Információtudományi Intézetének adjunktusa. Szakmai érdeklődésének középpontjában a könyvtári minőségirányítás és a formai feltárás kapcsolata áll. 2008 óta aktívan részt vesz az ELTE könyvtári hálózatának minőségfejlesztési projektjében mint a Folyamatirányítási munkacsoport vezetője. További kutatási területei: integrált könyvtári rendszerek, intézményi publikációs adattárak, online információforrások. A Magyar Minőség Társaság és a Magyar Könyvtárosok Egyesülete Bibliográfiai Szekciójának a tagja.